

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN PERSERO SELAT PANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI



OLEH :

**NAMA : RAHMAT EKA SAFUTRA
NIM : 10871004192**

**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2012**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN PERSERO SELAT PANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Komprehensif Sarjana
Lengkap Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau*



OLEH :

**NAMA : RAHMAT EKA SAFUTRA
NIM : 10871004192**

**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAUM
2012**

ABSTRAKSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN PERSERO SELAT PANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Oleh :

RAHMAT EKA SAFUTRA

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN Persero Selat Panjang yang berada di Kabupaten Kepulauan Meranti, penelitian dilakukan sejak bulan januari 2012 hingga selesai.

Adapun Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari data primer dan data sekunder dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sensus. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisa Regresi Linear Berganda dengan bantuan perangkat SPSS versi 17.0.

Berdasarkan hasil uji Regresi Linear Berganda di peroleh persamaan: $Y = 15.486 + 0.399X_1 + 0.422X_2 + 0.298X_3 + 0.370X_4 - 0.110X_5$. Kemudian dari hasil Uji Simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan berdasarkan hasil Uji secara Parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,658. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti sebesar 65,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segenap puji serta syukur hanya kepada Allah SWT. Tak sanggup ku menghitung betapa banyak ni'mat, rahmat dan hidayah yang Allah SWT limpahkan, ni'mat kesenangan dan kecukupan, rahmat do'a yang Kau kabulkan dan keinginan yang Kau wujudkan maupun hidayah cobaan, ujian dan teguranMu sehingga dengan semua itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi panutan dan junjungan mutlak ummat manusia di dunia.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN PERSERO SELATPANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI”**. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, masih banyak terdapat kesalahan, kekurangan maupun kekhilafan sehingga penulis mengharapkan koreksi yang membenarkan, kritik yang membangun dan saran yang baik demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini antara lain, yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. M. Nazir selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Mahendra Romus, M. Ec, Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, serta Pembantu Dekan I, II dan III yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada almarhum Bapak Miswanto dan Ibu Jumiati, Paman Misro, dan Kakak Irawati yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak Riki Handri Malau, SE, MM selaku pengelola Jurusan Manajemen dan Ibu Lusiawati, SE, M. BA sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
5. Ibu Qomariah, SE, MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang diluangkan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini semoga selalu diberi kesehatan dan mendapat pahala atas ilmu yang telah diajarkan.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya selama penulis menuntut ilmu pada almamater ini.

7. Pimpinan serta staf dan seluruh karyawan PT. PLN Persero Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang telah memberikan informasi dan data kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Ucapan terima kasih penulis kepada semua sahabat yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya kepada Allah saya mohon ampun dan memanjatkan doa semoga diberi limpahan rezeki. Semoga Skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk kita semua khususnya pada disiplin ilmu yang sama. Sesungguhnya perjalanan hidupku dan waktu matiku hanya engkau yang tahu ya Allah, akulah yang berkewajiban berikhtiar, berdo'a dan beribadah kepadaMu.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, Juli 2012

Penulis

RAHMAT EKA SAFUTRA

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah	7
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	7
1.4 Sistematika penulisan	8
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kualitas pelayanan	9
2.2 Dimensi-dimensi Yang Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.3 Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	24
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Kerangka Berpikir	28
2.6 Hipotesis.....	29
2.7 Variabel penelitian	29
 BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan waktu penelitian.....	30
3.2 Jenis dan sumber data.....	30
3.3 Populasi dan sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Uji kualitas data	31
3.6 Uji Asumsi Klasik	33
3.7 Teknik analisis data	36
3.8 Uji Hipotesis.....	37

BAB IV	: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	4.1 Sejarah Singkat perusahaan.....	42
	4.2 Visi dan misi	43
	4.3 Struktur organisasi perusahaan	44
	4.4 Uraian Tugas	46

BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	1.1 Identitas responden	49
	1.2 Deskripsi variabel.....	51
	1.3 Uji kualitas data	60
	1.4 Uji asumsi klasik	65
	1.5 Model regresi linear berganda	67
	1.6 Uji hipotesis	68
	1.7 Pembahasan.....	75

BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	6.1 Kesimpulan	72
	6.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Standar Pelayanan Pada PT. PLN Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti	5
Tabel I.2	Realisasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Yang Di terapkan Pada PT. PLN Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti selama Lima Tahun 2007 sampai Tahun 2011	5
Tabel V.1	Responden Menurut tingkat usia	49
Tabel V.2	Responden Menurut Pendidikan.....	50
Tabel V.3	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel V.4	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel sarana Tangibles (X ₁)	52
Tabel V.5	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Reliability (X ₂).	53
Tabel V.6	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃)	55
Tabel V.7	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>Assurance</i> (X ₄)	56
Tabel V.8	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>Emphaty</i> (X ₅).	58
Tabel V.9	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).....	59
Tabel V.10	Rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pernyataan <i>Tangibles</i> / Bukti langsung (X ₁₁ -X ₁₅), <i>Reliability</i> / Bukti Nyata (X ₂₁ -X ₂₅), <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan (X ₃₁ -X ₃₅), <i>Assurance</i> / Jaminan (X ₄₁ -X ₄₅), <i>Emphaty</i> / Empati (X ₅₁ -X ₅₅), <i>Pelayanan</i> (X ₆₁ -X ₆₅).	60

Tabel V.11	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel V.12	Rekapitulasi Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel V.13	Rekapitulasi Uji Autokorelasi.....	65
Tabel V.14	Rekapitulasi Regresi Linear Berganda	67
Tabel V.15	Rekapitulasi Hasil Uji F	69
Tabel V.16	Rekapitulasi Hasil Uji t)	70
Tabel V.17	Rekapitulasi Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti	46
Gambar V.1	Uji Normalitas	63
Gambar V.2	Uji Heterokedastisitas	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan dengan baik bagi karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan jasa. Tumbuh dan berkembangnya perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dan jasa sangat ditopang oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas yang kemudian akan menjadi konsumen yang loyal dalam menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.

Menurut **Sinambela (2006 : 42-43)**, kewajiban dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut bukan hanya terjadi pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah, bahkan tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Hal ini dikarenakan kehidupan masyarakat mengalami

banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi.

Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pelayanan yang berkualitas yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan seperti perusahaan-perusahaan Negara.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku dari perusahaan. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Praktek seperti ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari perusahaan, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas

pelayanan dari perusahaan akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Belakangan ini, kasus yang sering dipermasalahkan diberbagai kalangan adalah dalam bidang *publik service* (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan petugas kepada masyarakat. Perusahaan sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satunya adalah yang terjadi pada PT. PLN. Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.

PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kelistrikan.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti ada 3 yaitu :

1. Pendapatan

Bagian pendapatan melayani pelanggan yang mau membayar rekening listrik, tunggakan ataupun denda. Untuk mempermudah pelayanannya, PLN membuka tempat pembayaran tidak dikantor

PLN, tapi juga dibuka outlet pembayaran listrik disekitar daerah rumah penduduk. Ada juga pembayaran lewat internet

2. Pelayanan

Bagian pelayanan bertugas untuk melayani pelanggan yang menginginkan pemasangan baru jaringan instalasi listrik, penambahan beban KWH meter, dan penambahan jalur listrik

3. Distribusi

Bagian distribusi bertugas untuk melayani keluhan masyarakat tentang gangguan listrik, korsleting, permintaan peminjaman genset serta hal-hal yang mengenai pelayanan teknis listrik, untuk itu PLN menyediakan tempat pengaduan 24 jam untuk pengaduan pelanggan.

Masalah yang dihadapi saat ini yaitu semakin banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat pelanggan tentang pelayanan yang kurang memadai dalam menjual listrik. Sebagai contoh, seringkali terjadi gangguan pada instalasi listrik, kecepatan pihak PLN dalam merespon keluhan dari masyarakat dan ketidaksesuaian antara daya pemakaian dengan jumlah pembayaran rekening listrik, tidak adanya pemberitahuan atau kejelasan informasi ketika terjadinya pemadaman listrik. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelayanan. Rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia maupun sarana dan prasarana dapat berdampak kepada rendahnya kualitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang rendah terlihat dari rendahnya kemampuan dan keterampilan serta kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Untuk melihat Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel I.1 Standar Pelayanan Pada PT. PLN Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Keterangan	Waktu Standart
1	Permohonan Penambahan Tegangan	15 Hari
2	Laporan Penanganan Korsleting	1 Hari
3	Permohonan Pemasangan KWH	90 Hari
4	Pelayanan Pembayaran	6 Menit / Pelanggan
5	Penyambungan kembali arus listrik	90 Hari

Sumber : PT. PLN Cabang Selat Panjang

Sedangkan untuk melihat realisasi pelaksanaan yang diterapkan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel I.2 berikut ini :

Tabel I.2 Realisasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Yang Di terapkan Pada PT. PLN Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti selama Lima Tahun 2007 sampai Tahun 2011.

Keterangan	Realisasi Pelaksanaan					Waktu Standart
	2007	2008	2009	2010	2011	
Permohonan Penambahan Tegangan	21 Hari	23 Hari	28 Hari	29 Hari	30 Hari	15 Hari
Laporan Penanganan Korsleting	3 Hari	5 Hari	3 Hari	7 Hari	6 Hari	1 Hari
Permohonan Pemasangan KWH	87 Hari	93 Hari	102 Hari	98 Hari	110 Hari	90 Hari
Pelayanan Pembayaran	7 Menit	10 Menit	5 Menit	8 Menit	11 Menit	6 Menit / Pel
Pemasangan kembali arus listrik	85 Hari	98 Hari	97 Hari	99 Hari	115 Hari	90 Hari

Sumber : PT. PLN Cabang Selat Panjang

Berdasarkan keterangan tabel I.2 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata realisasi pelayanan yang diberikan pada PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti masih berada diatas Waktu Standart yang telah ditentukan. Hal ini bisa dilihat dari beberapa penanganan-penanganan yang terjadi seperti pelayanan penambahan tegangan arus listrik, laporan penanganan korsleting, permohonan pemasangan KWH baru, pelayanan pembayaran dan permohonan pemasangan kembali arus listrik yang diputus pihak PLN akibat keterlambatan pembayaran tagihan arus listrik yang rata-rata berada di atas standart waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti masih sangat rendah. Hal ini dikarenakan rata-rata tingkat penanganan yang dilakukan pihak PLN Persero Cabang Selat Panjang terhadap beberapa permasalahan yang dihadapi oleh para konsumen berada di atas standart waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian : “ **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN PERSERO SELAT PANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI** “.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : **Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Di Kabupaten Kepulauan Meranti ?**

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang Di Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Sebagai aplikasi ilmu pengetahuan bagi penulis, khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak lain dalam penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini maka penulis membaginya dalam 6 (enam) bab seperti yang di uraikan dalam sistematika penulisan berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan, hipotesa dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan keadaan lokasi penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini di uraikan mengenai sejarah umum perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menyajikan hasil penelitian yang penulis lakukan sebelumnya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut **Tjiptono (2003 : 24)** adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ivancevich (2005 : 22) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Senada dengan pendapat itu, **Ratminto (2005 :42)** berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan Menurut **Kotler (2003 : 81)**, Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Menurut **Ibrahim (2008, 22)**, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut **Dwiyanto (2005 : 145)** bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Kotler (dalam Tjiptono, 2006 : 147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan.

Menurut **Ratminto dan Atik (2005 : 28)**, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut **Tjiptono (2003 : 25)** antara lain adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan.

Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut **Wright (2005, 15)** ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- a. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk.
- b. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan.
- c. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
- d. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, dua ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda.

Menurut **Winardi (2004 : 145)**, apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif.

Sedangkan menurut **Jasfar (2005, 50)**, suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

- b. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa;
- c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas; dan
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut (Tjiptono, 2003 : 59), apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

2.2 Dimensi – dimensi Yang Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan Jasa.

Menurut Tjiptono (2003 : 25) dalam bukunya yang berjudul “Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*,” menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah dipengaruhi oleh 5 faktor, yaitu:

a. *Tangibles* / Bukti langsung

Menurut **Tjiptono (2003 : 25)** Bukti langsung (*tangibles*) adalah bukti nyata yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;

Kemudian menurut **Parasuraman (2004 : 40)**, *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

Lovelock (2002 : 39) mengemukakan bahwa *Tangible* (terjemah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.

Adapun indicator-indikator dari *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas:

- 1) Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. *Reliability* / Keandalan

Menurut **Tjiptono (2003 : 25)**, Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kemudian menurut **Parasuraman (2004 : 40)**, *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Sedangkan menurut **Moenir (2008 : 33)**, *Reability* adalah kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat; Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.

Adapun *Reliability* (Kehandalan), dipengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

Menurut **Tjiptono (2003 : 25)**, Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Kemudian menurut **Parasuraman (2004 : 41)**, *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Sedangkan menurut **Moenir (2008 : 34)**, *Responsivines* yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. *Responsiveness* adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Adapun indikator-indikator dari *Responsiveness* atau daya tanggap adalah dipengaruhi oleh :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
- 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
- 5) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan

6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. Assurance / Jaminan

Menurut **Tjiptono (2003 : 27)**, Jaminan (*assurance*) merupakan segala sesuatu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kemudian menurut **Parasuraman (2004 : 42)**, *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

Sedangkan menurut **Moenir (2008 : 34)**, *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.

Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Adapun indikator dari *Assurance* atau jaminan adalah dipengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu sebagai berikut :

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Emphaty* / Empati

Menurut **Tjiptono (2003 : 28)**, Empati, merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kemudian menurut **Parasuraman (2004 : 43)**, *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Sedangkan menurut **Moenir (2008 : 35)**, *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Adapun indikator dari *emphaty* adalah dipengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.

- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut **Zeithaml (2002 : 129)** kelima dimensi pelayanan tersebut di atas, dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh karyawan dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat,
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, **Kumorotomo (2006 : 61)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas empat dimensi, yaitu :

- 1) Dimensi efisiensi.

Untuk dimensi efisiensi, indikatornya adalah: keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

- 2) Dimensi efektivitas.

Untuk dimensi efektivitas, indikatornya adalah: apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai; Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan.

- 3) Dimensi keadilan,

Untuk dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dan aloksi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan public.

- 4) Daya tanggap.

Untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut **Sugiyanti (2009 : 28-29)**, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- 1) *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator:
 - a) Pengembangan prinsip pelayanan.
 - b) Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya.
 - c) Menetapkan tugas pelayanan yang futuris dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini.
- 2) *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator:
 - a) Penyesuaian standar pelayanan.
 - b) Pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan
 - c) Pelayanan sesuai harapan petugas.
- 3) *Recovery* (pembenahan), dengan indikator:
 - a) Menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah.
 - b) Mengatasi keluhan pelanggan.
 - c) Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan.
 - d) Uji coba standar pelayanan; dan
 - e) Mendengar keluhan pelanggan.
- 4) *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator:
 - a) Perencanaan ideal di masa depan.
 - b) Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan
 - c) Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 5) *Improve* (perbaikan), dengan indikator:

- a) Perbaikan secara terus menerus.
 - b) Menyesuaikan dengan perubahan.
 - c) Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana.
 - d) Investasi yang bersifat *non material (training)*.
 - e) Penciptaan lingkungan yang kondusif; dan
 - f) Penciptaan standar yang respinsif.
- 6) *Care* (perhatian), dengan indikator:
- a) Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan.
 - b) Menjaga kualitas.
 - c) Menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan
 - d) Uji coba standar pelayanan.
- 7) *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator:
- a) Memberdayakan karyawan/bawahan.
 - b) Belajar dari pengalaman; dan
 - c) Memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Pendapat lain dikemukakan oleh **Gespersz (2007 : 2)**, dimana menurutnya ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan.
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.

- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; dan
- 10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

2.3 Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam pandangan islam bekerja dipandang sebagai ibadah. Sebuah hadist menyebutkan bahwa bekerja adalah jihad fi sabilillah Sabda Nabi SAW yang artinya: *“Siapa yang bekerja untuk mencari nafkah keluarganya, maka ia adalah mujahid fisabilillah* (H.R Ahmad).

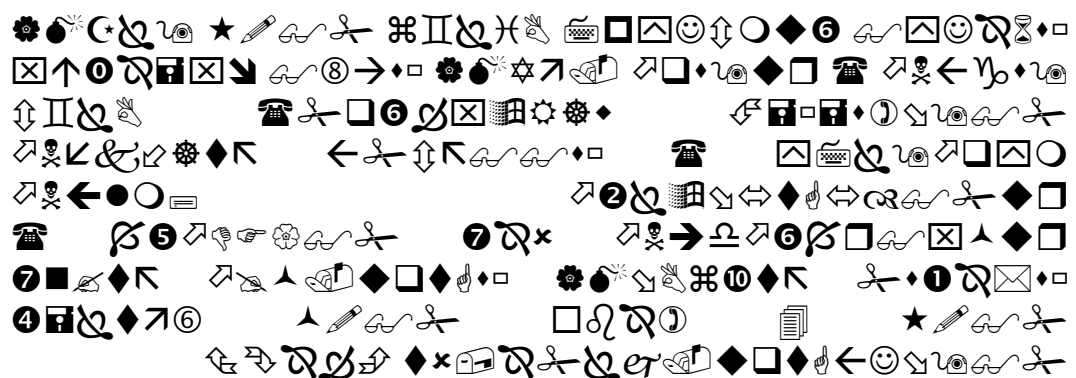
Begitu juga halnya dalam hal bermuamalah, termasuk dalam hal melakukan kegiatan bisnis. Dalam hal bermuamalah atau dalam hal melakukan kegiatan ekonomi, setiap orang dituntut untuk dapat melakukan segala sesuatunya dengan baik. Memberikan pelayanan yang baik, bertanggung jawab penuh terhadap semua pekerjaan yang telah diembannya. karena sesungguhnya hal-hal demikian mengandung nilai-nilai kebaikan (Khairiyyah). Maka kita sebagai makhluk Allah dituntut untuk melakukan hal tersebut.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikn yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Dalam prosesnya, ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik, hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Hal ini dikarenakan Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap professional dan dapat bekerja dengan cepat dan tepat, sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggungjawabnya.

Hal tersebut sesuai dengan hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhar dan Muslim yang artinya : *Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya*, berkata seseorang : *Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah ?* berkata Nabi : *Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.*

Baik dan buruknya perlaku bisnis para pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Seperti yangn dijelaskan dalam Al-qur' an Surat Ali Imran ayat 159 sebagai berikut :



Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Berdasarkan penjelasan ayat di atas, jelaslah bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut kepada orang lain, agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di dekat kita termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Rudi Harmoko (2008), Skripsi, dengan judul penelitian “Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa PT. Buana Sentral Strada ”. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu: *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa secara simultan faktor *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan. Hal ini terlihat dari hasil Uji R square sebesar 0.693 dan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($12,43 > 2,03$).

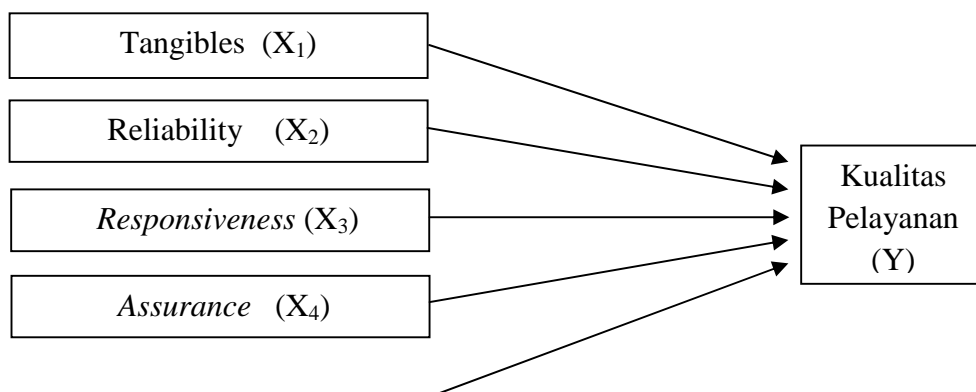
2. Eci Suhaini (2010), Skripsi, dengan judul penelitian “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Buanindo Perk. Sei Sako Lipat Kain”. Berdasarkan hasil analisis SPSS menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $31,807 >$ dari $F_{tabel} 2,67270$ yang artinya menyatakan bahwa variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Sedangkan hasil perhitungan nilai Koefisien Determinasi (R square) yang diperoleh adalah sebesar 0,594 yang menunjukkan bahwa 59,4 % kualitas pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), sedangkan sisanya sebesar 40,6 % adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin, (26 Desember 2005), Jurnal manajemen, dengan judul “Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten”. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Variabel kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 7 %. Variabel kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,8 %. Variabel kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen dengan tingkat signifikansi 8,9 Koefisien kualitas pelayanan medis 0,05427 dan bertanda positif. Artinya, jika kualitas pelayanan medis meningkat 1 skor, maka kepuasan konsumen akan meningkat 0,05427 skor. Koefisien kualitas pelayanan paramedis sebesar 0,06994 dan juga bertanda positif.

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan skripsi dengan jurnal penelitian terdulu adalah terletak pada jumlah variabel (X) yang digunakan dan pada teknik analisa data yang digunakan, dimana penulis menggunakan lima variabel (X) dan menggunakan beberapa uji analisa data seperti uji kualitas data dan uji asumsi klasik secara menyeluruh.

2.5 Kerangka Berpikir

Dari pengertian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. PLN Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5). Dengan demikian, maka dapat di buat sebuah kerangka berpikir sebagai berikut :



Emphaty (X₅)

Gambar II.1. Kerangka Pikir

2.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik sebuah hipotesis penelitian sebagai berikut: ***“Diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti dipengaruhi oleh Tangibles (Keandalan), Reliability (Bukti nyata), Responsiveness (Tanggapan), Assurance (Jamninan) dan Emphaty.***

2.7 Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai beriku:

1. Kualitas Pelayanan (Y)
2. *Tangibles (Keandalan) (X1)*
3. *Reliability (Bukti nyata) (X2)*
4. *Responsiveness (Tanggapan) (X3)*
5. *Assurance (Jamninan) (X4)*
6. *Emphaty (X5)*

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa listrik yaitu PT. PLN Persero selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, yang dimulai sejak bulan januari 2012 hingga selesai.

1.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang diambil langsung ditempat penelitian ini dilakukan. Seperti jawaban responden terhadap pelayanan, bukti langsung, bukti nyata, tanggapan, jaminan dan empathy.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada. Dalam hal ini data sekundernya adalah data yang telah tersedia yang dimiliki PT. PLN Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang meliputi: data standar pelayanan, rencana dan realisasi pelayanan perusahaan, sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

1.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek yang akan diteliti dalam penelitian ini. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi tersebut. Jumlah populasi dalam penelitian adalah 55 orang yang bertugas pada bagian pelayanan. Seluruh populasi dijadikan subjek penelitian dengan metode sensus.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data untuk keperluan penelitian, penulis menggunakan metode-metode pengumpulan data:

1. Wawancara, yakni mengumpulkan data melalui wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan yang terkait langsung dengan kebijakan perusahaan.
2. Kuisioner, yaitu menyebar suatu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan diajukan kepada responden penelitian atau nara sumber yang diharapkan dapat memberikan jawaban yang penulis butuhkan.

1.5 Uji Kualitas Data

Menurut **Haryanto (2005: 20)** Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai di dalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berkualitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan

dalam penelitian ini atau tidak. Hasil penelitian yang valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai r_{hitung} harus berada diatas 0.3. hal ini dikarenakan jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0.3, berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2007: 48).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisioner oleh responden benar-benar setabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang realibel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha () untuk masing-masing

variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 .

3. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *scatter plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Tiga asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah:

1. Uji Multikolonieritas

Tujuan utama adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (*VIF*) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya

adalah sebagai berikut: $VIF = \frac{1}{(1 - R^2)}$ Dimana R^2 merupakan

koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai *VIF* akan besar. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat *multikolonearitas*.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat Autokorelasi. Dalam penelitian ini keberadaan Autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=n} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=n} e_t^2}$$

Keterangan:

- 1) Jika angka D-W di bawah -2 berarti terdapat Autokorelasi positif.
- 2) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokorelasi.
- 3) Jika D-W di atas 2 berarti terdapat Autokorelasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokorelasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < 2$ dimana du adalah batas atas dari nilai d *Durbin Watson* yang terdapat pada tabel uji *Durbin Watson*. Sedangkan d merupakan nilai d *Durbin Watson* dari hasil perhitungan yang dilakukan. Model regresi tidak mengandung masalah Autokorelasi jika kriteria $du < d < 2 - du$ terpenuhi.

3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heterokedastisitas*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y$

sesungguhnya) yang telah distandarized. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *heterokedastisitas*.
- 2) Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linear berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi linear berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukan lebih dari satu variabel yang ditunjukan dengan persamaan: (Sugiyono, 2007: 49).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi

X_1 = *Reliability* / Keandalan

X_2 = *Tangibles* / Bukti langsung

X_3	= <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan
X_4	= <i>Assurance</i> / Jaminan
X_5	= <i>Emphaty</i> / Empati
e	= Tingkat kesalahan (eror)

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut di beri nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan di gunakan metode *Skala Likert*. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4
3. Jika memilih jawaban Kurang Setuju (KS), maka diberi nilai 3
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2
5. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 1

3.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda berdasarkan uji signifikansi simultan (F test), uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (t test). Untuk menguji hipotesis penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 17.0.

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji Signifikansi simultan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1 - \alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

(1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka :

- (a) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

(2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka :

- (a) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

2. Uji Signifikansi secara Parsial (Uji Statistik t)

Uji signifikansi secara parsial (uji statistik t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tail)

dengan tingkat keyakinan sebesar 95 % dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5 % dan *degree of freedom* (df) = n – k. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

(1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka:

- (a) H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

(2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $Sig > \alpha$, maka :

- (a) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
- (b) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan .

3. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan apakah tergolong sangat kuat, kuat, sedang, rendah, atau sangat rendah. Untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat ataupun rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r di gunakan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2004 : 138)

Tabel 1.5 Interval Koefisien Korelasi (R)

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang

0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

⁂ **Sumber : Sugiono, 2004**

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah salah satu dari empat cabang PT. PLN Persero untuk wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. PT. PLN Persero untuk wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Selat Panjang dan Cabang Rengat.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan ke arah perbaikan pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau.

Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No.

300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Selat Panjang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.

Dengan pembentukan Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

4.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

1. VISI

“ Terwujudnya keharmonisan hubungan PT PLN (Persero) dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PT PLN (Persero) dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat “.

2. MISI

- a. Membantu pengembangan kemampuan masyarakat agar dapat berperan dalam pembangunan
- b. Berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan jalan program Community Empowering
- c. Berperan aktif dalam mencerdaskan masyarakat melalui pendidikan
- d. Berperan aktif dalam mendorong tersedianya tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas hidup dengan jalan penggunaan listrik pada siang hari untuk Industri Rumah Tangga dan pengembangan desa mandiri energi.
- e. Berperan aktif dalam menjaga kesinambungan lingkungan melalui pelestarian alam

4.3 Struktur Organisasi

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan.

Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh

perusahaan dimanapun. Jika tujuan dari perusahaan adalah *profit*, maka perusahaan atau organisasi bisnis adalah sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk meraih *profit* dalam kegiatan bisnisnya. Sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

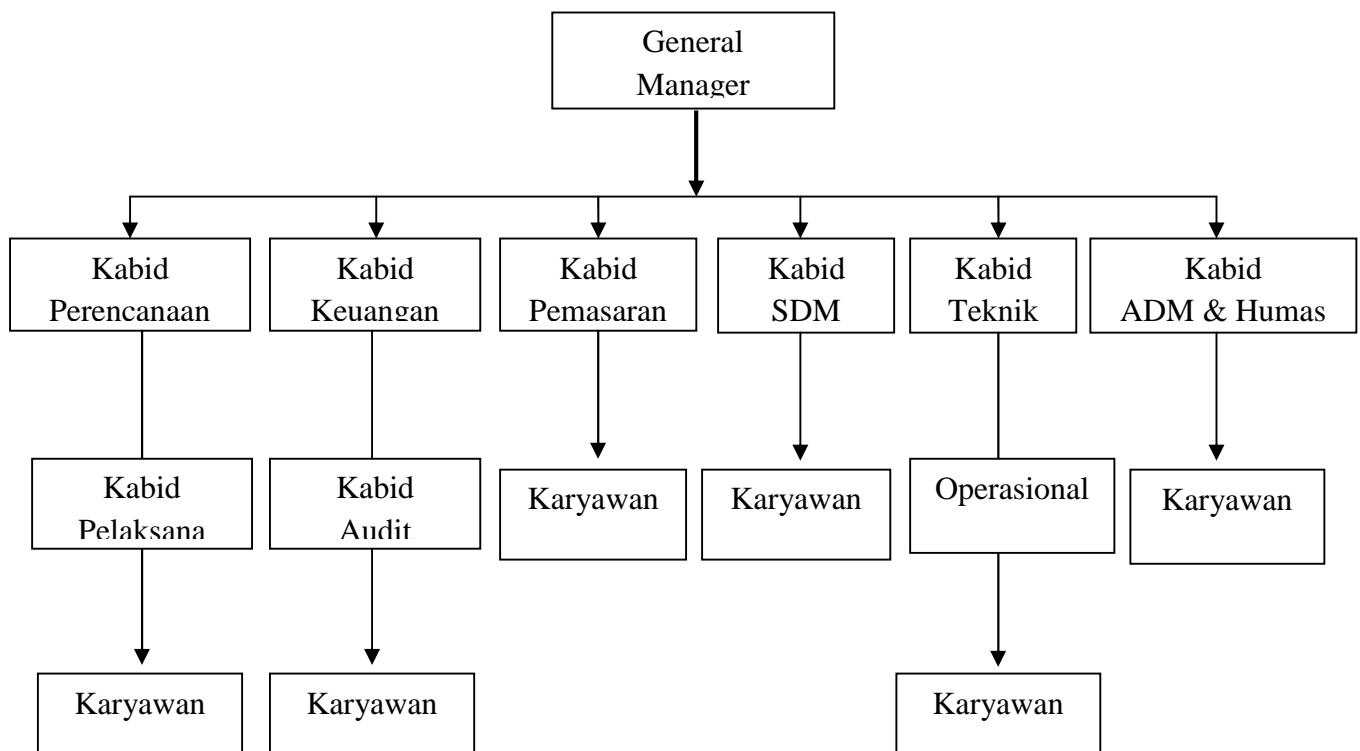
Biasanya dalam pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan Struktur Organisasi (*Structure Organizational*).

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Adapun struktur organisasi PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:

GAMBAR IV

Struktur Organisasi PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang

Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber : PT. PLN Persero Cabang Selat Panjang

4.4 Uraian Tugas

1. Manager

Manajer adalah pimpinan perusahaan yang mempunyai garis koordinasi terhadap wakil manajer. Wakil manajer pabrik mempunyai garis komando terhadap bawahan. Adapun tugas dari manajer adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan penyusunan laporan manajemen serta mempertanggungjawabkan keakuratan dan kebenaran data.
- b. Mengolah seluruh asset yang menjadi tanggung jawab berupa kegiatan perencanaan operasional perusahaan.
- c. Melakukan penilaian prestasi karyawan bawahan

2. Kabid Keuangan

Bertanggung jawab atas segala transaksi keuangan yang berjalan diperusahaan dan melaporkan semua transaksi keuangan yang terjadi selama masa kerja kepada atasan dan kepada para pemegang saham.

3. Perencanaan

Bertanggung jawab atas penyiapan rencana operasi PLN, penyediaan guideline operasi, serta monitoring, evaluasi dan peningkatan performansinya sehingga dapat dipastikan bahwa penyelenggaraan operasi bisnis PLN dilaksanakan dalam koridor pengendalian manajemen secara memadai.

4. Kabid Pemasaran

Bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas sales untuk produk fixed listrik, baik berupa promosi, kegiatan-kegiatan dalam rangka penjualan produk fixed phone, mikro demand, spreading & canvassing outlet.

5. Adm dan Humas

Bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas sales untuk produk Data dan Value Added Service, baik berupa promosi, kegiatan-kegiatan dalam rangka penjualan produk Data dan VAS, mikro demans serta Customer profiling.\

6. Pelayanan Jasa

Bertanggung jawab atas berfungsinya secara efektif access network dalam memenuhi layanan jasa kepada customer baik berupa pasang baru, mutasi, penanganan gangguan.

7. Kabid SDM

Bertanggung jawab atas efektifitas penyelenggaraan fungsi General Support pada lingkup wilayah operasi Kandatel, sehingga kebutuhan fasilitas penyelenggaraan operasi Kandatel dapat dipenuhi dan dilaksanakan dengan lancar, serta dilaksanakan secara efisien dan dengan administrasi yang tertib, baik berupa proses management logistic, mengatur pendayagunaan serta aktivitas pengamanan asset.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Analisis identitas responden dalam penelitian ini di lihat dari beberapa sisi, diantaranya adalah berdasarkan tingkat usia responden, tingkat pendidikan responden dan berdasarkan jenis kelamin responden. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada keterangan berikut ini :

1. Responden Menurut Tingkat Usia

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden di tinjau dari kelompok usia. Untuk lebih jelasnya, berikut dapat di lihat pada tabel V.1 berikut ini:

Tabel V.1 Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia Responden	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	20 – 30	14	25,5
2	31 – 40	33	60,0
3	41 – 50	8	14,5
Jumlah		55	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel V.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat usia, responden yang berusia antara 20 – 30 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 25,5 %, sedangkan yang berusia antara 31 – 40 tahun berjumlah 33

orang atau sebesar 60,0 % dan responden yang berusia antara 41 – 50 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 14,5 %. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia responden berkisar antara 31 - 40 tahun.

2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kemudian keadaan responden jika di lihat dari tingkat pendidikannya, maka dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	SLTP	5	9,0
2	SLTA	39	70,9
3	D3	8	14,6
4	S1	3	5,5
Jumlah		55	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel V.2 di atas, diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan responden, untuk pendidikan SLTP sebanyak 5 orang atau sebesar 9,0 %, sedangkan untuk pendidikan SLTA sebanyak 39 orang atau sebesar 70,9 %, kemudian untuk pendidikan D3 sebanyak 8 orang atau sebesar 14,6 % dan untuk pendidikan S1 sebanyak 3 orang atau sebesar 5,5 %. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan responden adalah tamatan SLTA.

3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kemudian keadaan responden jika di lihat dari Jenis Kelamin, maka dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	Pria	38	69,1
2	Wanita	17	30,9
Jumlah		55	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel V.3 di atas, diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, untuk responden yang berjenis kelamin pria adalah sebanyak 38 orang atau sebesar 69,1 %, sedangkan yang berjenis kelamin wanita adalah sebanyak 17 orang atau sebesar 30,9 %. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden berjenis kelamin pria.

5.2 Deskripsi Variabel

1. Bagian Variabel *Tangibles/ Bukti Langsung* (X_1)

Tangibles adalah bukti nyata yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang

tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

Untuk melihat rekapitulasi jawaban responden tentang *Tangibles* (bukti nyata) tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel *Tangibles* (Bukti Langsung) (X_1).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan sangat sopan	25	21	8	1	0	55
		45,5%	38,2%	14,5%	1,8%	0,00%	100 %
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan sangat memuaskan	19	27	9	0	0	55
		34,5%	49,1%	16,4%	0,00%	0,00%	100 %
3	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan sangat tinggi	7	9	12	25	2	55
		12,7%	16,4%	21,8%	45,5%	3,6%	100 %
4	Petugas selalu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan	13	26	11	5	0	55
		23,6%	47,3%	20,0%	9,1%	0,00%	100 %
5	Kemudahan akses pelanggan dalam memperoleh pelayanan sangat memuaskan	23	26	5	1	0	55
		41,8%	47,3%	9,1%	1,8%	0,00%	100 %
Jumlah		87	109	45	32	2	275
Rata-rata		17	23	9	6	0	55
Persentase		30,1%	41,8%	16,4%	10,9%	0,00%	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang *Tangibles* (bukti nyata) di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 17 orang atau sebesar 30,1 %

menyatakan sangat setuju, 23 orang atau sebesar 41,8 % menyatakan setuju, 9 orang atau sebesar 22,7 % menyatakan kurang setuju, 6 orang atau sebesar 10,9% menyatakan tidak setuju.

2. Bagian Variabel *Reliability* / Bukti Nyata (X_2)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang *Reliability* / Bukti Nyata tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel *Reliability* / Bukti Nyata (X_2).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan sangat bagus	17	23	9	6	0	55
		30,1%	41,8%	16,4%	10,9%	0,00%	100 %
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas	13	26	11	5	0	55
		23,6%	47,3%	20,0%	9,1%	0,00%	100 %
3	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat baik	26	19	10	0	0	55
		47,3%	34,5%	18,2%	0,00%	0,00%	100 %
4	Keahlian petugas dalam proses pelayanan sangat memuaskan	18	23	9	4	1	55
		32,7%	41,8%	16,4%	7,3%	1,8%	100 %
5	Pelayanan yang diberikan petugas sudah	8	10	11	17	9	55

	sesuai dengan yang diharapkan pelanggan						
		14,5%	18,2%	20,0%	30,9%	16,4%	100 %
	Jumlah	82	101	50	32	10	275
	Rata-rata	17	20	10	6	2	55
	Persentase	30,9%	36,4%	18,2%	10,9%	3,6%	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang *Reliability* / Bukti Nyata di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 17 orang atau sebesar 30,9 % menyatakan sangat setuju, 20 orang atau sebesar 36,4 % menyatakan setuju, 10 orang atau sebesar 18,2 % menyatakan netral, 6 orang atau sebesar 10,9 % menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 orang atau sebesar 3,6 % responden menyatakan sangat tidak setuju.

3. Bagian Variabel *Responsiveness* / Ketanggapan (X₃)

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang *Responsiveness* /

Ketanggapan dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel *Responsiveness* / Ketanggapan (X_3)

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Petugas selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik	17	20	10	6	2	55
		30,9%	36,4%	18,2%	10,9%	3,6%	100 %
2	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dengan baik	4	2	8	34	7	55
		7,3%	3,6%	14,5%	61,8%	12,7%	100 %
3	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cepat	18	23	9	4	1	55
		32,7%	41,8%	16,4%	7,3%	1,8%	100 %
4	Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	13	26	11	5	0	55
		23,6%	47,3%	20,0%	9,1%	0,00%	100 %
5	Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	19	25	9	2	0	55
		34,5%	45,5%	16,4%	3,6%	0,00%	100 %
Jumlah		71	96	47	51	10	
Rata-rata		15	19	9	10	2	55
Persentase		27,3%	34,5%	16,4%	18,2%	3,6%	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang *Responsiveness* / Ketanggapan di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 27,3 % menyatakan sangat setuju, 19 orang atau sebesar 34,5 % menyatakan setuju, 9 orang atau sebesar 16,4 % menyatakan netral, 10 orang atau sebesar 18,2 % menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 orang atau sebesar 3,6 % responden menyatakan sangat tidak setuju.

4. Bagian Variabel *Assurance* / Jaminan (X4)

Jaminan (*assurance*) merupakan segala sesuatu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang *Assurance* (Jaminan) tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel *Assurance* (Jaminan) (X4)

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	15	19	9	10	2	55
		27,3%	34,5%	16,4%	18,2%	3,6%	100 %
2	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	13	26	11	5	0	55
		23,6%	47,3%	20,0%	9,1%	0,00%	100 %
3	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	23	26	5	1	0	55
		41,8%	47,3%	9,1%	1,8%	0,00%	100 %
4	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	17	20	10	6	2	55
		30,9%	36,4%	18,2%	10,9%	3,6%	100 %

5	Jaminan yang diberikan petugas sangat memuaskan	5	7	11	24	8	55
		9,1%	12,7%	20,0%	43,6%	14,5%	100 %
	Jumlah	73	98	46	46	12	275
	Rata-rata	15	20	9	9	2	55
	Persentase	27,3%	36,4%	16,4%	16,4%	3,6%	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang *Assurance* (Jaminan) di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 27,3 % menyatakan sangat setuju, 20 orang atau sebesar 36,4 % menyatakan setuju, 9 orang atau sebesar 16,4 % menyatakan netral, 9 orang atau sebesar 16,4 % menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 orang atau sebesar 3,6 % responden menyatakan sangat tidak setuju.

5. Bagian Variabel *Emphaty* (X5)

Empati, merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Adapun indikator dari *emphaty* adalah dipengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang Emphaty tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Emphaty (X₅).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kepentingan pelanggan selalu didahulukan oleh perusahaan	13	26	11	5	0	55
		23,6%	47,3%	20,0%	9,1%	0,00%	100 %
2	Petugas melayani dengan sikap ramah	15	20	9	9	2	55
		27,3%	36,4%	16,4%	16,4%	3,6%	100 %
3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	15	19	9	10	2	55
		27,3%	34,5%	16,4%	18,2%	3,6%	100 %
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	26	19	10	0	0	55
		47,3%	34,5%	18,2%	0,00%	0,00%	100 %
5	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	10	9	8	23	5	55
		18,2%	16,4%	14,5%	41,8%	9,09%	100 %
Jumlah		79	93	47	47	9	
Rata-rata		16	19	9	9	2	55
Persentase		29,9%	34,5%	16,4%	16,4%	3,6%	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang Emphaty di atas, menunjukan bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 29,2 % menyatakan

sangat setuju, 19 orang atau sebesar 34,5 % menyatakan setuju, 9 orang atau sebesar 16,4 % menyatakan netral, 9 orang atau sebesar 16,4 % menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 orang atau sebesar 3,6 % responden menyatakan sangat tidak setuju.

6. Bagian Variabel Pelayanan (Y)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.

Adapun rekapitulasi jawaban responden tentang pelayanan tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.9 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Pelayanan (Y).

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan memuaskan	13	26	11	5	0	55

		23,6%	47,3%	20,0%	9,1%	0,00%	100 %
2	Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan	16	19	9	9	2	55
		29,9%	34,5%	16,4%	16,4%	3,6%	100 %
3	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik	17	20	10	6	2	55
		30,9%	36,4%	18,2%	10,9%	3,6%	100 %
4	Pelanggan selalu mendapatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan	9	11	13	22	0	55
		16,4%	20,0%	23,6%	40,0%	0,00%	100 %
5	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan sangat tinggi	18	23	9	4	1	55
		32,7%	41,8%	16,4%	7,3%	1,8%	100 %
Jumlah		73	99	52	42	5	275
Rata-rata		15	20	10	9	1	55
Persentase		27,3%	36,4%	18,2%	16,4%	1,8%	100 %

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden tentang pelayanan di atas, menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang atau sebesar 28,2 % menyatakan sangat setuju, 34 orang atau sebesar 30,9 % menyatakan setuju, 29 orang atau sebesar 26,4 % menyatakan Kurang Setuju, 12 orang atau sebesar 10,9 % menyatakan tidak setuju dan

5.3 Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS, maka terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk melihat sejauh

mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel V.10 Rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pernyataan *Tangibles* / Bukti langsung (X_{11} - X_{15}), *Reliability* / Bukti Nyata (X_{21} - X_{25}), *Responsiveness* / Ketanggapan (X_{31} - X_{35}), *Assurance* / Jaminan (X_{41} - X_{45}), *Emphaty* / Empati (X_{51} - X_{55}), *Pelayanan* (X_{61} - X_{65}).

Variabel	Corrected Item Total Correlation	Tanda	Nilai	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X_1)				
X_{11}	0.522	>	0.3	Valid
X_{12}	0.689	>	0.3	Valid
X_{13}	0.373	>	0.3	Valid
X_{14}	0.611	>	0.3	Valid
X_{15}	0.523	>	0.3	Valid
<i>Reliability</i> (X_2)				
X_{21}	0.673	>	0.3	Valid
X_{22}	0.586	>	0.3	Valid
X_{23}	0.556	>	0.3	Valid
X_{24}	0.663	>	0.3	Valid
X_{25}	0.546	>	0.3	Valid
<i>Responsiveness</i> (X_3)				
X_{31}	0.584	>	0.3	Valid
X_{32}	0.427	>	0.3	Valid
X_{33}	0.603	>	0.3	Valid
X_{34}	0.622	>	0.3	Valid
X_{35}	0.461	>	0.3	Valid
<i>Assurance</i> (X_4)				
Y_{41}	0.618	>	0.3	Valid
Y_{42}	0.428	>	0.3	Valid
Y_{43}	0.628	>	0.3	Valid
Y_{44}	0.651	>	0.3	Valid
Y_{45}	0.282	>	0.3	Valid
<i>Emphaty</i> (X_5)				
X_{51}	0.427	>	0.3	Valid
X_{52}	0.442	>	0.3	Valid

X ₅₃	0.300	>	0.3	Valid
X ₅₄	0.613	>	0.3	Valid
X ₅₅	0.432	>	0.3	Valid
<i>Pelayanan (Y)</i>				
Y ₆₁	0.444	>	0.3	Valid
Y ₆₂	0.321	>	0.3	Valid
Y ₆₃	0.575	>	0.3	Valid
Y ₆₄	0.580	>	0.3	Valid
Y ₆₅	0.488	>	0.3	Valid

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pertanyaan di atas dapat di lihat bahwa nilai *Corrected Item Total Correlation* atau nilai r_{hitung} untuk masing-masing variabel berada di atas 0,3. Ini menunjukkan bahwa data tersebut valid dan layak untuk diuji.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Tabel V.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Tanda	Nilai	Keterangan
<i>Tangibles (X₁)</i>	0.730	>	0.6	Reliabel
<i>Reliability (X₂)</i>	0.813	>	0.6	Reliabel
<i>Responsiveness (X₃)</i>	0.764	>	0.6	Reliabel
<i>Assurance (X₄)</i>	0.744	>	0.6	Reliabel
<i>Emphaty (X₅)</i>	0.628	>	0.6	Reliabel

Pelayanan (Y)	0.654	>	0.6	Reliabel
---------------	-------	---	-----	----------

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

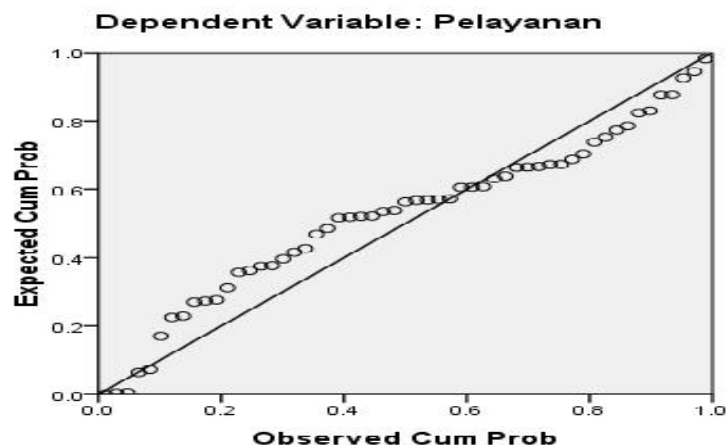
Berdasarkan tabel V.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel berada $> 0,6$. Ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel dan layak untuk diuji.

3. Uji Normalitas Data

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari *scatterplot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika menyebar jauh dari regresi/tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar V.1
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data olahan Tahun 2012

Berdasarkan gambar V.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebaran data berada disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

5.4 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan betul-betul terbebas dari adanya gejala *multikolinearitas*, *autokorelasi*, dan gejala *heterokedastisitas*, perlu dilakukan pengujian yang disebut dengan uji asumsi klasik.

1. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Model regresi yang baik harus terbebas dari multikolinearitas untuk setiap variabel independennya. Identifikasi keberadaan multikolinearitas ini dapat didasarkan pada nilai *Tolerance and Varian Inflation factor (VIF)*. Bila $VIF > 10$ maka dianggap ada *multikolonieritas* dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya $VIF < 10$ maka dianggap tidak terdapat *multikolonearitas*.

Tabel V.12 Rekapitulasi Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tanda	Nilai Tolerance	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X_1)	1.021	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
<i>Reliability</i> (X_2)	1.033	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
<i>Responsiveness</i> (X_3)	1.004	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
<i>Assurance</i> (X_4)	1.046	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>
<i>Emphaty</i> (X_5)	1.040	<	10	Tidak ada <i>multikolinearitas</i>

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel rekapitulasi Uji Multikolinearitas di atas, maka dapat dikatakan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* tidak terdapat multikolinearitas. Hal dikarenakan hasil uji Multikolieraitas telah memenuhi asumsi VIF, dimana nilai VIF < nilai *tolerance* (berada di bawah 10).

2. Autokorelasi

Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode t-1 (sebelum data diurutkan berdasarkan urutan waktu). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Pengujian ini dilakukan dengan *Durbin-Watson Test* (*Tabel D-W*) dalam pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Angka D - W di bawah - 2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D - W di antara - 2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D - W di atas 2 berarti ada autokorelasi negatife.

Tabel V.13 Rekapitulasi Uji Autokorelasi

Variabel	Durbin Watson	Kriteria Keputusan	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X_1) <i>Reliability</i> (X_2) <i>Responsiveness</i> (X_3) <i>Assurance</i> (X_4) dan <i>Emphaty</i> (X_5)	1.220	Berada di antara - 2 sampai 2	Tidak ada autokorelasi

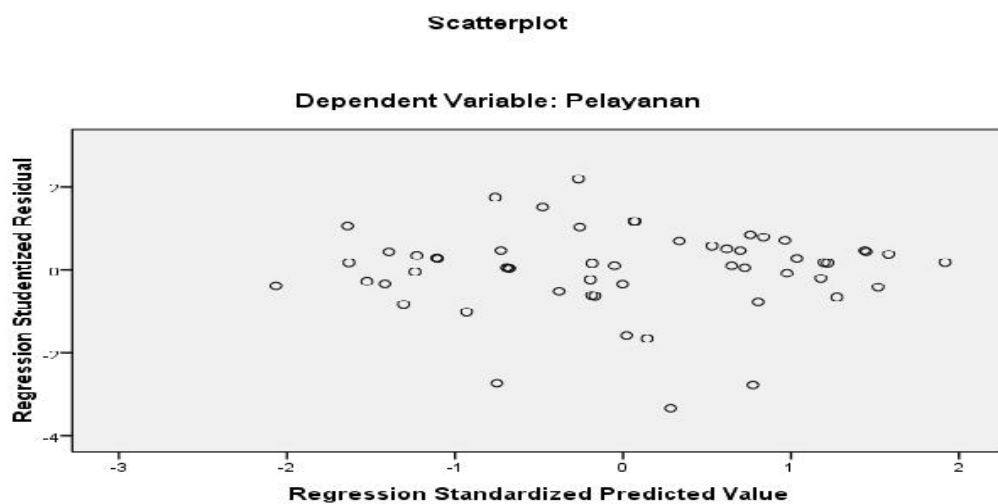
Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi uji autokorelasi di atas, diperoleh nilai D-W untuk keempat variabel independen sebesar 1.220. Ini menunjukkan bahwa nilai D-W berada di antara - 2 sampai 2 yang artinya tidak ada autokorelasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model penelitian ini.

3. Heterokedastisitas

Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heterokedastisitas*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distandarkan.

Gambar V.2 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, dan membentuk suatu pola tertentu, serta tersebar di atas dan di atas angka nol pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari *heteroskedastisitas*.

5.5 Model Regresi Linear Berganda

Hasil dari perhitungan untuk analisis regresi dari responden dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.14 Rekapitulasi Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
Konstanta	15.486
<i>Tangibles</i> (X_1)	0.422
<i>Reliability</i> (X_2)	0.399
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0.298

<i>Assurance</i> (X_4)	0.370
<i>Emphaty</i> (X_5)	-0.110

Sumber: Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel rekapitulasi regresi linear berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 15.486 + 0.399 X_1 + 0.422X_2 + 0.298X_3 + 0.370X_4 - 0.110X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 15.486 menyatakan bahwa jika tidak ada *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*, maka nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti akan tetap sebesar 15.486.
2. Koefisien regresi b_1 sebesar 0.399. Ini berarti bahwa jika nilai *Tangibles* mengalami kenaikan 1 poin, sedangkan variabel bebas lainnya dianggap tetap, maka nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti akan mengalami kenaikan sebesar 0.399.
3. Koefisien regresi b_2 sebesar 0.422. Ini berarti bahwa jika nilai *Reliability* mengalami kenaikan 1 poin, sedangkan variabel bebas lainnya dianggap tetap, maka nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti akan mengalami kenaikan sebesar 0.422.
4. Koefisien regresi b_3 sebesar 0.298. Ini berarti bahwa jika nilai *Responsiveness* mengalami kenaikan 1 poin, sedangkan variabel bebas

lainnya dianggap tetap, maka nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti akan mengalami kenaikan sebesar 0.298.

5. Koefisien regresi b_4 sebesar 0.370. Ini berarti bahwa jika nilai *Assurance* mengalami kenaikan 1 poin, sedangkan variabel bebas lainnya dianggap tetap, maka nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti akan mengalami kenaikan sebesar 0.370.
6. Koefisien regresi b_5 sebesar -0.110. Ini berarti bahwa jika nilai *Emphaty* mengalami penurunan 1 poin, sedangkan variabel bebas lainnya dianggap tetap, maka nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti akan mengalami penurunan sebesar 0.110.

5.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji secara simultan (Uji F), uji secara parsial (Uji t), uji koefisien determinasi (R^2).

1. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen. Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1 - \alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.15 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

F_{hitung}	Sig	Tanda	Alpha ()	Keterangan	Hipotesis
23.034	0.000	<	0.05	Signifikan	H ₀ ditolak H _a diterima

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel V.15 di atas, diketahui bahwa nilai F_{hitung} 23.034 atau Sig sebesar $0.000 < 0.05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap nilai pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi sebesar 5 % dan *degree of freedom* (df) = $n - (k + 1)$. Dimana apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

Tabel V.16 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t_{hitung}	Sig	Tanda	Alpha ()	Ket	Hipotesis
<i>Tangibles</i> (X ₁)	3.866	0.001	<	0.05	Sig	H ₀ ditolak H ₁ diterima
<i>Reliability</i> (X ₂)	3.781	0.013	<	0.05	Sig	H ₀ ditolak H ₂ diterima
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	3.125	0.022	<	0.05	Sig	H ₀ ditolak H ₃ diterima
<i>Assurance</i> (X ₄)	3.647	0.014	<	0.05	Sig	H ₀ ditolak

						H ₄ diterima
<i>Emphaty</i> (X ₅)	1.864	0.392	>	0.05	Tidak Sig	H ₀ diterima H ₅ ditolak

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel V.16 di atas, menunjukkan bahwa:

- (1) Variabel *Tangibles* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- (2) Variabel *Reliability* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- (3) Variabel *Responsiveness* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- (4) Variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- (5) Variabel *Emphaty* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) adalah sebuah koefisien yang digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (*Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, Assurance dan *Emphaty*) dapat menjelaskan variabel dependennya (pelayanan).

Tabel V.17 Rekapitulasi Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.786 ^a	.636	.658	2.65266	1.220

a. Predictors: (Constant), *Emphaty* , *Tanggapan*, *Keandalan*, *Bukti nyata*, *Jaminan*

b. Dependent Variable: *Pelayanan*

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Berdasarkan tabel V.17 di atas, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,658. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti sebesar 65,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah dipengaruhi oleh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.
2. Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang sangat besar/dominan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah dipengaruhi *Tangibles*. Hal ini dapat di lihat berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, dimana diperoleh nilai Beta sebesar 0.422 yang artinya variabel *Tangibles*. memiliki pengaruh sebesar 42.2 % terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,658. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN Persero Selat Panjang di Kabupaten Kepulauan Meranti sebesar 65,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa hal yang ingin penulis sampaikan kepada pihak perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pelanggan harus selalu mendapatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan.
2. Petugas harus dapat melayani dan menghargai setiap pelanggan.
3. Jaminan yang diberikan petugas harus lebih ditingkatkan lagi.
4. Semua keluhan pelanggan harus dapat direspon oleh petugas dengan baik.
5. Pelayanan yang diberikan petugas harus sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.
6. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan harus sangat tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, 2005, *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran*, Jakarta ; Rajawali Press.
- Eci Suhaini , 2010, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Buanindo Perk. Sei Sako Lipat Kain*. Skripsi, Pekanbaru ; UIN Suska Riau.
- Fandi, Tjiptono, 2003, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Bandung; CV. Alfabeta.
- Gespersz, 2007, *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran*, Jakarta ; Rajawali Press.
- Ghozali, 2004, *Mengenal Program SPSS*, Jakarta; Bumi Aksara.
- Haryanto, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung ; CV. Alfabeta.
- Husein, Umar, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung; CV. Alfabeta
- Ibrahim, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; CV. Masagung.
- Iqbal, Hasan, 2004, *Pokok-pokok Materi Statistik 1*, Edisi ke 2, Jakarta; Bumi Aksara.
- Ivancevich, 2005, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung; Mandar Maju
- Jasfar, 2005, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung; Mandar Maju
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin, 26 Desember 2005, *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Jurnal, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah ; Surakarta.
- Kotler, 2003, *Manajemen Personalialia*, Jakarta ; Ghalia Indonesia
- Kumorotomo, 2006, *Manajemen Personalialia*, edisi revisi, Jakarta; Ghalia Indonesi
- Lovelock, 2002, *Manajemen Personalialia*, Jakarta ; Ghalia Indonesia.
- Moenir, 2008, *Manajemen Personalialia (terjemahan Moh. Mas'ud)*, cetakan kedelapan, Surabaya ; Erlangga
- Muhammad, Yunus, 2006, *Tafsir Qur'an Karim*, Jakarta; PT. Mahmud Yunus Wadzuryah
- Parasuraman, 2004 , *Manajemen Personalialia*, Jakarta ; Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik, 2005, *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; Rineka Cipta.

- Ratminto, 2005, *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; Rineka Cipta.
- Rudi Harmoko, 2008, "*Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa PT. Buana, Sentral Strada*. Skripsi, Pekanbaru ; UIN Suska Riau
- Sinambela, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; Bumi Aksara.
- Sugiyanti, 2009, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung; Mandar Maju
- Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung; CV. Alfabeta
- Winardi, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta ; Bumi Aksara
- Wright, 2005, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, 2002, *Perilaku Organisasi (Organisasi Behavior)*, Edisi Ke Lima, Jakarta ; Salemba Empat